

To: (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e)@minvws.nl; (10)(2e) 0 (10)(2e) (10)(2e); (10)(2e)@minvws.nl; (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e)@minvws.nl
Cc: (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e)@minvws.nl
From: (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e)
Sent: Sun 5/24/2020 8:03:31 PM
Subject: RE: callcenter testen
Received: Sun 5/24/2020 8:03:31 PM

Heren,

Dank voor de terugkoppeling en (10)(2e) voor het direct in gang zetten voor de financiële/opdrachtgeversvragen!

Volgens mij goed om morgen in overleg met de GGD' en duidelijk met elkaar te zijn wanneer evt campagne kan starten met welke boodschap en wanneer het tel nr bekend kan (moet) zijn.

Dat is relevante input ook voor (10)(2e) om (samenhangend met andere aspecten zoals voorraad etc) een beslissing te nemen.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)
 (10)(2e)

Verzonden met BlackBerry Work
www.blackberry.com

Van: (10)(2e); (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
Datum: zondag 24 mei 2020 8:45 PM
Aan: (10)(2e) 1 (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>, (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>, (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
Kopie: (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
Onderwerp: RE: callcenter testen

Ha allemaal,

Dank (10)(2e) Vrij compleet overzicht al. Lastige is inderdaad dat ze morgen eigenlijk aan de minister vragen; ziet u het zo zitten? Ik vind het ingewikkeld daarop te adviseren aangezien het beeld wat wij van de voorbereidingen hebben toch vrij beperkt is. Kreeg wel de indruk (wellicht mede doordat wat er dit weekend is gebeurd) dat het belang van eenduidige communicatie ineens wel gezien werd. Angst is dat er te veel uit wordt gestraald dat je ook zonder klachten je kunt laten testen. In alle voorbereide uitingen nu worden trouwens de 'milde klachten' genoemd. Maar we willen ook niet te veel drempels (ook gezien het belang van testen voor de controle strategie).

31 mei werd inderdaad (na vragen onze kant) genoemd als mogelijke datum waarop het callcenter dan in de lucht zou kunnen zijn. Dat is dan een zondag. Op zondag een callcenter in de lucht en op tweede pinksterdag eerste testen. We kunnen pas over het nummer gaan communiceren als het nummer daadwerkelijk bereikbaar is. Anders creëer je een hoop onduidelijkheid. Dat betekent dus op zondag start campagne; dat is niet ideaal.

Hoe zien jullie het 'beslismoment' eigenlijk voor je? Ik neem aan dat de minister niet daar ter plekke een beslissing neemt maar dat wij dan eerst nog hem kunnen adviseren om alle risico's mee te nemen?

Tot morgen!

Hartelijke groeten,
 (10)(2e)

Van: (10)(2e) 0 (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
Verzonden: zondag 24 mei 2020 20:10
Aan: (10)(2e) 2 (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>
CC: (10)(2e); (10)(2e); (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>; (10)(2e); (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

Onderwerp: callcenter testen

Dag (10)(2e) dag (10)(2e)

Even korte wrapup van het 1,5 uur durende gesprek van zojuist (de projectleider is lang van stof). Naast ikzelf waren (10)(2e) en (10)(2e) er vanuit VWS, zij vullen aan waar ik wat vergeet.
Het was een nuttig gesprek.

- Vooraf: men heeft op dit moment een call met directeurs GGD's over de presentatie en de belofte die men morgen kan doen aan de minister. We hebben hen gemeld dat we het wel goed zouden vinden als we ambtelijk vóór die tijd iets kunnen zien. (10)(2e) en ik kwamen tot de conclusie dat het wel vreemd is dat de opperbaas stelt dat 1 juni gestart kan worden en dat men morgen de afweging beetje aan de minister wil laten. Beetje warm en koud blazen tegelijk. We hebben ook nog erg weinig op papier gezien en morgen op basis van 1 presentatie is wel beetje mager misschien. We hebben gemeld dat (10)(2e) vast en detail zal willen weten waar ze staan. Dat hoorde men.
- Korte inhoudelijke briefing. Welke dienstverlening voor orde grootte welke aantallen?
 - o Ze hebben paar scenario's voor aantallen, waarbij ze er vanuit gaan dat de digitale route vanaf juli veel traffic gaat afvangen van het callcenter. (10)(2e) en ik vinden dat veel te optimistisch ("Een beller is sneller, geen idee met DigID"). Wij houden rekening met een callcenter dat heel lang het meeste werk zal doen.
 - o Onderaan de mail een door hen rondgestuurd schema. Onderaan dat schema zie je ze toch spelen met de gedachte van langzaam groeien naar streefgetal in juni. Iets te veel gedeeld.
 - o Men houdt rekening met een deel bellers die toch iets anders blijkt te willen dan een afspraak (vragen, funbellers, etc.).
 - o Men gaat uit van maximaal 1400 personen in callcenter voor alleen testen. BCO is zoals bekend veel groter maar deels bestaand personeel GGD.
- Verwachte financiële consequenties (eenmalig en maandelijks) op basis van de offerte van voorkeurspartij, ook in relatie tot opgave van (10)(2e) (10)(2e) afgelopen dinsdag
 - o Ze gaan uit van (10)(1e) opstartkosten en (10)(1e) per maand.
 - o Men onderhandelt op dit moment met Teleconference over de mate waarin ze zich vastleggen op een vaste afname. Het beeld is dat ze zo'n beetje iedere 2 weken kunnen op- en afschalen. Ook is er de mogelijkheid van spoedopschaling. Wat dat betekent voor de kosten is nog niet duidelijk maar als er niks geks gebeurt verwacht ik dat die (10)(1e) wel plafond is.
 - o (10)(2e) gaf twee opties: VWS betaalt de rekening zelf of via bevoorschotting. Hij zoekt dat samen met WJZ morgen uit. Als VWS betaalt is het wellicht logisch om mede te ondertekenen (operationeel opdrachtgeverschap bij GGD). In dat geval ziet men graag dat wij dinsdag om 10:15 het contract met Teleconference medeondertekenen. Hierover heeft (10)(2e) (of 1 van zijn mensen) morgen ook contact met hun inkoop/aanbestedingsexpert
 - o Men maakt geen combinatie van BCO en Test callcenter. In training en planning niet te combineren en alleen al callcenter test is mega opdracht voor deze leverancier
- Aandachtspunten in de realisatie en ons risicomanagement daarop en de bijdrage die VWS kan/moet leveren
 - o Hier benadrukt men bij GGD dat er veel afhangt van de eenduidigheid in communicatie over wanneer je wel en niet gaat bellen. Wij hebben dat natuurlijk beaamd maar ook gesteld dat we ook willen zien hoe men dit technisch bij de callcenters organiseert. Het volgende beeld kregen we:
 - Je kunt allerlei informatie vinden op rijksoverheid.nl (naast het nummer)
 - Je belt een 0800 nummer (kost extra wat wij betalen de belkosten) (10)(2e) en ik gaven aan dat dit onze voorkeur heeft, geen drempels met kosten)
 - Je krijgt bandje met uitleg over wat je kunt verwachten (bij andere vragen doorverwezen naar GGD of RIVM, melden dat je BSN erbij moet hebben, etc.)
 - Je loopt samen wat vragen door en afspraak wordt gemaakt (rechtstreeks in Coronit (!)). GGD benadrukte nog eens dat ook zij weinig meer willen dan dat er sec wat vragen worden langsgelopen. De instructie wordt dat er geen sprake kan zijn van **doorvragen of discussies**. Wij hebben ook nog eens benadrukt dat er geen sprake kan zijn van **ontmoediging**.
 - Je krijgt per mail / sms bevestiging en je neemt barcode en gegevens mee naar testlocatie.
 - Agents krijgen een training van 8 uur, de scripts en de FAQ's die ze allemaal hebben krijgen we te zien (waarschijnlijk dinsdag pas). Als het goed is, wordt er ook een tweede lijn georganiseerd om moeilijke vragen over te nemen. We hebben benadrukt dat we geen improviserende call-agents willen.
 - o Nog wat discussie over zinvolheid om op 1 juni (ipv 2 juni) open te gaan
 - o Op zich kon men ook op 31 mei al wel communicatie starten

- Marsroute – ook van de zijde van VWS – die aan de orde is om te komen tot contractondertekening door GGD GHOR
 - o Zie boven. Waar mogelijk dus mede-ondertekening VWS en de rekening maandelijks naar ons

Tot zover.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e) (10)(2e)
(10)(2e)
Telefoon: (10)(2e) (10)(2e)

- Voor de scenario's geldt dat ik graag zie:
- a. Apart de eenmalige kosten. Dus graag de eenmalige kosten voor:
 - a. Scenario 1 apart
 - b. Scenario 2 apart
 - b. De maandelijkse kosten voor scenario 1 en scenario 2 en daarbij wel meenemen:
 - a. Weekendtoeslag
 - b. Een orde grootte inschatting voor kosten dat mensen in de queue hangen (doe een reële aanname o.b.v. jullie ervaring, en maak die expliciet). Thx.
 - c. Voor beide scenario's voor wat betreft de maandelijkse kosten, de besparingspotentie wanneer een 0800 nummer wordt vervangen door een 088 nummer.

- Voor de elementen hieronder geldt:
- Dit zijn de meest actuele inzichten op dit moment en vanmiddag met (10)(2e) (10)(2e) besproken
 - Daarbij nog de volgende aantekeningen:
 - o Testcapaciteit is meest recent van RIVM
 - o Opslag aan inbound calls op test capaciteit van 25 % → ons beeld is dat dat % op enig moment naar beneden kan
 - o 95 % negatieve uitslag, meest recent van RIVM
 - o Portal – call center verdeling → ons streven om > 75 % op het digitale (portal) kanaal te komen, maar qua financiën geeft ons dit voor nu houvast

Nr	Testcapaciteit tbv GGD	Calls inbound	Calls outbound	Kanaalverdeling
1a	24.000 t/m juni	Opslag: 25% (30.000 inbound calls nodig voor maken van 24.000 testafspraken)	95% van de testcapaciteit geeft negatieve testuitslag	Call center: 100% Portal: 0%
1b	24.000 juli	Opslag: 25%	95%	Call center: 50% Portal: 50%
1c	24.000 aug	Opslag: 25 %	95 %	Call center: 25 % Portal: 75 %
1d	Sep t/m dec o.b.v. de aantallen hieronder (rond svp af boven, op 1.000 stuks)	Opslag: 25%	95%	Call center: 25% Portal: 75%
2a.1	14.000 (eerste helft juni)	Opslag: 25%	98%	Call center: 100%

				Portal: 0%
2a.2	24.000 (tweede helft juni)	Opslag: 25 %	98 %	Call center: 100 Portal: 0 %
2b t/m 2d	Zie hiervoor 1.b t/m 1.d			

Aantallen testen totaal (om tot aantal testen voor het KCC te komen svp met 0,8 vermenigvuldigen)

Aantal testen totaal:

Sep: 37.600 (afgerond: 38.000 testen) → dus voor jullie model: $38.000 \times 0,8 \rightarrow 30.400$ testen → 7.600 testen via call center → 9.500 calls inbound

Okt: 45.400 (afgerond: 46.000 testen)

Nov: 54.500 (afgerond: 55.000 testen)

Dec: 69.500 (afgerond: 70.000 testen)